

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami in NORD EST BANCA Spa- ANNO 2012

Il presente prospetto è stato redatto in attuazione delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari- Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" che richiedono annualmente la stesura del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi ai servizi bancari e finanziari.

La gestione dei reclami ed il rispettivo ufficio sono inseriti funzionalmente all'interno dell'Ufficio Compliance della Capogruppo Banca Popolare di Cividale Scpa, con sede in Cividale del Friuli (UD), Piazza Duomo, nr. 8.

Nel corso dell'anno 2012 sono pervenuti e sono stati trattati dall'Ufficio Reclami nr. 11 reclami scritti (cartacei o in forma elettronica) inerenti soltanto i servizi prestati in materia bancaria.

Di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi dei reclami gestiti al 31.12.2012:

RECLAMI PERVENUTI NEL 2012							
Reclami ricevuti		Reclami composti		Reclami pendenti		Reclami in definizione	
Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari	Servizi Bancari	Servizi Finanziari
11	/	7	/	2	/	2	/

Si precisa che per reclamo:

"composto" si intende il reclamo per il quale è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente poiché:

- È trascorso un periodo di 90 giorni dall'invio della risposta al cliente senza ricezione di una replica da parte di quest'ultimo;
- La controversia è stata composta mediante transazione tra le parti;
- La controversia sia stata composta per via giudiziaria mediante pronuncia del giudice adito,

"Pendente" si intende il reclamo per il quale l'intermediario ha trasmesso al cliente l'esito del reclamo senza che sia ancora trascorso il termine di 90 giorni per considerare il reclamo "composto",

"In Definizione" si intende il reclamo per il quale l'intermediario non ha ancora trasmesso al cliente l'esito del reclamo.

Cividale del Friuli, lì febbraio 2012

**NORD EST BANCA SPA**  
Il Responsabile della Funzione di Compliance

